

**(GSF)****Gerencia de Supervisión y Fiscalización**

## **El Indecopi recibe más de 13 mil reportes ciudadanos, a través de plataformas virtuales, y continúa acciones de fiscalización durante el primer mes del Estado de Emergencia Sanitaria**

- ✓ **Los sectores financiero, bancario y seguros, así como educación son los más reportados por la ciudadanía.**

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi (GSF) recibió 13 023 reportes ciudadanos, a través de sus plataformas colaborativas virtuales, durante el primer mes desde que se decretó el Estado de Emergencia Sanitaria en el país. Así, identificó a los sectores financiero, bancario y de seguros, además del educativo, como los de presunto mayor incumplimiento, por lo que ha iniciado un Plan de Fiscalización Especial para hacer frente a esta coyuntura.

Con la participación de un 'comando especial de monitoreo', cuyo propósito es identificar situaciones críticas que pueden afectar a la ciudadanía, se registraron 4 902 reportes para el sector financiero, bancario y seguros; mientras que en el sector educación hubo 4 424. Además, se identificaron los sectores de comercio e industria, con un total de 1 555 reportes; y, transporte aéreo con 772.

Estos resultados permiten a la GSF desarrollar fiscalizaciones a los proveedores de los sectores antes mencionados, con el fin de confirmar la situación y, de ser así, advertirles sus incumplimientos para que los resuelvan de forma inmediata.

En ese sentido, se fiscalizan las siguientes conductas:

### **Bancos, financieras, cajas, edpymes y cooperativas**

- Deber de información (la misma que debe ser relevante y que no induzca a error).
- Disponibilidad de los canales de atención.

### **Colegios privados**

- Que no se cobre pensiones adelantadas.
- Que no se suspenda el servicio a distancia por falta de pago de pensiones.
- Que no se cobre pensiones si es que no se ha prestado el servicio.
- Que no se cobre cuotas extraordinarias o no autorizadas.
- Que no se cobren penalidades o recargos adicionales por concepto de traslado de estudiantes a otros centros educativos.
- Que no se incluyan cláusulas abusivas en nuevos contratos o compromisos celebrados con los padres y madres de familia.
- Devolución de los útiles escolares que ya fueron entregados al centro educativo.

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi  
www.indecopi.gob.pe/radio

### Supermercados, minimarkets y otras tiendas similares

- Exhibición de los precios de los productos.
- Efectuar el cobro de los precios previamente informados.
- Comercialización de productos que no se encuentren vencidos.
- Redondeo de precios a favor de las y los consumidores.
- Idoneidad en el servicio de *delivery* de estos proveedores autorizados para ello (entrega en la fecha pactada, envío de los productos elegidos en su marca, precio y peso; y entrega de productos con fecha vigente).



El Plan de Fiscalización Especial también incluye fiscalizaciones remotas (a distancia), a nivel nacional, con el aporte de los fiscalizadores del Indecopi en cada región del país y el trabajo conjunto con otras entidades, a través de las cuales se alertará a los proveedores sobre sus incumplimientos.

Por ejemplo, en el sector educación, se ha previsto fiscalizar a los colegios bajo dos criterios:

- Fiscalizando a todos los colegios que han sido reportados e identificados en el monitoreo especial realizado durante el estado de emergencia.
- Haciendo uso de una muestra representativa de todos los colegios a nivel nacional.

Con esta labor, el Indecopi reafirma su compromiso con la defensa de la competencia y la protección de los derechos de los consumidores, especialmente en este periodo, para

### Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
 2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi  
 Radios Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)



**(GSF)**

**Gerencia de Supervisión y Fiscalización**

contrarrestar los posibles daños que pudieran ocasionar los proveedores que se encuentren incumpliendo las normas.

Asimismo, recuerda que los ciudadanos tienen a su disposición:

- La herramienta 'Reporte ciudadano' (<https://cutt.ly/bt4QNRA>), a través de la cual se puede reportar cualquier tipo de incidente en alguno de los sectores económicos priorizados durante este estado de emergencia.
- Líneas telefónicas habilitadas para la ciudadanía, a través del Servicio de Atención al Ciudadano 224 77 77, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo electrónico [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) para la recepción de consultas, dudas y reclamos.

**Lima, 30 de abril de 2020**

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radiocopi**  
Indecopi  
www.indecopi.gob.pe/radio